

Preguntas y Respuestas (FAQ)

¿Quiénes son elegibles para el servicio de AmigOP?

Para ser elegible al servicio de AmigOP, el cliente debe ser mayor de 18 años y el usuario debe ser mayor de 65 años con mente lúcida. Ambos deben aceptar los términos y condiciones de uso del servicio.

¿Es AmigOP inteligencia artificial (IA)?

No, AmigOP son personas reales entrenadas en acompañar con propósito a adultos mayores por vía telefónica. AmigOP, sin embargo, utiliza IA para procesos internos.

¿Es AmigOP un servicio clínico o psicológico?

No, AmigOP es un servicio telefónico de acompañamiento, escucha activa y asistencia práctica. No es un servicio ni médico ni psicológico.

¿Qué días y horas de la semana opera AmigOP?

El servicio de AmigOP funciona de lunes a viernes de 9 am a 1 pm y las llamadas serán agendadas con anticipación en un día y hora específica acordada entre el usuario y AmigOP.

¿Es posible re-agendar una llamada?

Las llamadas podrán ser re-agendadas llamando al número XXXX con 24 horas de anticipación.

¿Cuáles son los planes disponibles de AmigOP?

Durante la prueba piloto que estamos ofreciendo gratis del 15 de agosto al 15 de septiembre, ofrecemos dos llamadas semanales.

¿Qué sucede en caso de que haya alguna emergencia médica durante la llamada?

En AmigOP no atendemos llamadas de emergencia. AmigOP recomendará al usuario colgar la llamada para que el usuario pueda llamar al servicio de emergencias (911) y notificará al cliente del evento por mensajería de texto o whatsapp, al teléfono que usted compartió en el contrato.

¿Serán grabadas las llamadas de AmigOP?

Sí, AmigOP grabará todas las llamadas para efectos de monitoreo y mejora de la calidad del servicio.

¿Puedo acceder a las llamadas grabadas de mi ser querido?

El usuario de AmigOP debe consentir que el cliente acceda a las grabaciones de las llamadas telefónicas en la firma del contrato

¿La conversación es confidencial?

Sí. Todo lo que se habla queda entre el agente y el usuario, salvo que se detecte una situación de riesgo que requiera intervención.